

INNBYGGERKOMMUNIKASJON

Inderøy kommune

Prosjektplan forvaltningsrevisjon

2023
FR1265

1 FAKTA OM OPPDRAGET

FORMÅL

Formålet med prosjektet er å svare ut kontrollutvalgets bestilling om kvalitetssikring i publikumsservice. Revisor vil svare ut dette gjennom dokumentgjennomgang, intervju og en spørreundersøkelse.

PROBLEMSTILLINGER

- Yter Inderøy kommune god service og veiledning til sine innbyggere?
 - Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicekontoret og plan, landbruk og kommunalteknikk god service og veiledning?
 - Følger ansatte opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeid?
 - Hvordan sikrer kommunen at henvendelser blir fulgt opp og besvart i samsvar med krav i forvaltningsloven?

TIDS- OG RESSURSBRUK

Timeforbruk: 350 timer

Rapport til sekretær: 15.05.2024

OPPDRAGSANSVARLIG REVISOR

Sunniva Tusvik Sæter

sts@revisjonmidtnorge.no

Tlf. 47 63 77 14

2 MANDAT

I dette kapittelet redegjøres det for bestillingen.

2.1 Bestilling

Kontrollutvalget i Inderøy kommune bestilte den 12.04.2023, sak 06/23, en forvaltningsrevisjon om kvalitetssikring i publikumsservice.

Kvalitetssikring i publikumsservice er prioritert som andre prosjekt i Plan for forvaltningsrevisjon 2020-2024. Dette er begrunnet på følgende vis:

Kontrollutvalget har i løpet av det siste året mottatt fire skriftlige henvendelser fra kommunens innbyggere som enten ikke har fått svar fra kommunen innen rimelig tid og/eller har opplevd kommunens respons som avvisende eller sårende.

En forvaltningsrevisjon kan ikke gå inn i disse konkrete sakene, men må kartlegge kommunens «responstid» ved svar på henvendelser, og videre se på rutiner og praksis i saker der det har oppstått konflikter mellom enkeltinnbyggere og kommunen.

I vedtaket står det at kontrollutvalget er av den oppfatning at postmottaket/servicetorget fungerer godt og ønsker at forvaltningsrevisjonen skal begrenses til saksbehandlernivået. Revisor deltok i kontrollutvalgets møte, og oppfattet at det var ønskelig å sette fokus sektoren plan, landbruk og kommunalteknikk.

2.2 Bakgrunnsinformasjon

Hvordan kommunen kommuniserer med innbyggere og virksomheter, er viktig for kommunens omdømme og tillit. Det vil være et ønske om at innbyggernes forventninger til kommunen skal samsvare med den faktiske tjenesteytingen kommunen leverer – også innen service og veiledning.

Innbyggerkommunikasjon skjer på mange måter. Kommunens hjemmeside er viktig for å dele informasjon med innbyggere, og gi informasjon om hvordan innbyggere kan kontakte kommunen. Kommunen kan være i kontakt med innbyggere uten at de selv har tatt kontakt, eksempelvis gjennom sin tjenestevirksomhet innen oppvekst og helse, eller gjennom ulovlighetsoppfølging, innbyggervarsling, søknadsbehandling og lignende. Innbyggere tar kanskje oftest kontakt når det er noe som ikke fungerer som det skal, eller man skal gjøre en endring; søke om sykehjemsplass, bygge på huset, melde om avvik på veistandard eller vannkvalitet og lignende. Innbyggere og virksomheter kan også være i dialog med kommunen i forbindelse med høringer og møter. Innbyggerkommunikasjon kan omfatte mye. Revisor har foretatt en avgrensning av prosjektet i kapittel 3.2.

2.3 Kommunens organisering

Inderøy kommune har 6 382 innbyggere pr. 1. kvartal 2023.

Inderøy kommune har følgende overordnede organisasjonsstruktur:

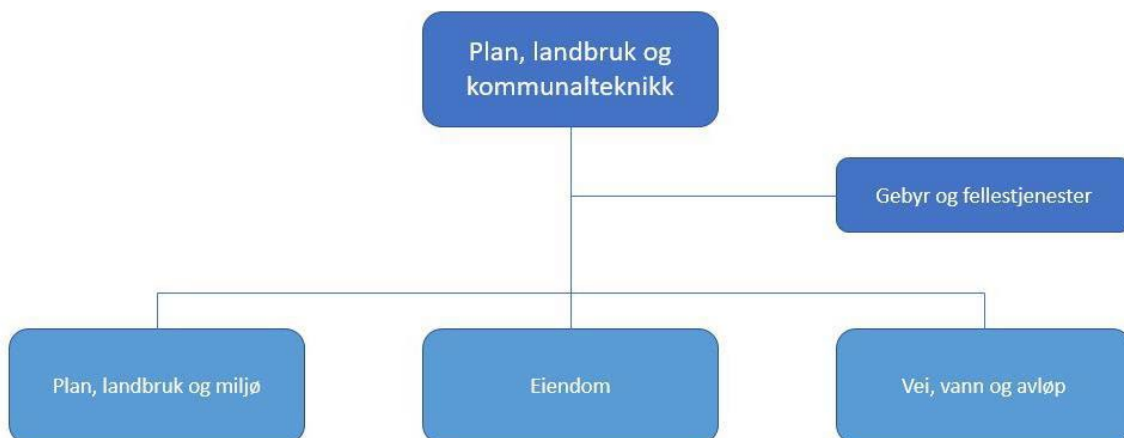


Figur 1. Organisasjonskart Inderøy kommune

Kilde: Inderøy kommunes hjemmeside

I kommunedirektørens stab finner man «Service og støtte», som omfatter servicetorget hvor mange innbyggere har direkte kontakt med kommunen. Det er ofte slik at innbyggere eller virksomheter tar kontakt med kommunen via servicetorget først. De kan vise innbyggeren videre til riktig enhet eller til en ansatt. I noen tilfeller kan servicetorget selv svare ut henvendelser. Man kan også ta direkte kontakt med enhetene uten å gå via servicetorget. Det kan være kommunikasjon om behandling av skolemiljøsaker i Oppvekst og kultur, vedtak om støtte eller omsorgsbolig i Helse og omsorg, eller saksbehandling av byggesaker i Plan, landbruk og kommunalteknikk. I dette prosjektet vil fokuset være på sektoren Plan, landbruk og kommunalteknikk, samt deres system for kommunikasjon med servicetorget.

Sektor plan, landbruk og kommunalteknikk er organisert på følgende vis:



Figur 2. Organisasjonskart Plan, landbruk og kommunalteknikk

Kilde: Inderøy kommunes hjemmeside

Dette prosjektet vil undersøke innbyggerkommunikasjon innen hele sektoren.

3 PROSJEKTDESIGN

Dette kapittelet redegjør for revisors forslag til løsning av oppdraget.

3.1 Problemstillinger

Prosjektet har en hovedproblemstilling:

- **Yter Inderøy kommune god service og veiledning til sine innbyggere?**

For å svare på denne problemstillingen har vi utledet tre delproblemstillinger

1. Fremmer organiseringen og arbeidsfordelingen mellom servicetorget og plan, landbruk og kommunalteknikk god service og veiledning?
2. Følger ansatte opp målsettinger og rutiner for service- og veiledningsarbeid?
3. Hvordan sikrer kommunen at henvendelser fra innbyggerne blir fulgt opp og besvart i samsvar med krav i forvaltningsloven?

3.2 Avgrensing

Prosjektet avgrenses til å se på kommunens kommunikasjon med innbyggerne, i de tilfeller hvor det er direkte kommunikasjon mellom kommunen og innbyggeren. Dette omfatter eksempelvis ikke innbyggernes medvirkning i planprosesser, brukermedvirkning eller politisk medvirkning gjennom eksempelvis ungdomsråd eller råd for personer med nedsatt funksjonsevne. Grunnen til at vi ikke undersøker dette, er at revisor har oppfattet at denne typen kommunikasjon ikke var av spesiell interesse da kontrollutvalget bestilte prosjektet.

Revisor vil foreta et tilfeldig utvalg av saker innen en avgrenset tidsperiode, sannsynligvis saker fra 2023 og eventuelt også fra 2022 dersom omfanget er for lite. Prosjektet omfatter også kommunikasjon med eksterne virksomheter, og er ikke avgrenset til privatpersoner.

Kontrollutvalget ytret i utgangspunktet ønske om å ikke innlemme servicetorget da oppfatningen er at dette fungerer godt. Revisor mener det likevel er hensiktsmessig å se på samarbeidet mellom enhetene og servicetorget, da dette har relevans for hvor fort og hvordan henvendelser som er mottatt av servicetorget, svares ut av enhetene. Prosjektet avgrenses til den service og veiledning som sektoren *plan, landbruk og kommunalteknikk* yter, og eventuelt den service og veiledning servicetorget yter, som kan knyttes til plan, landbruk og kommunalteknikk. Videre avgrenses prosjektet til de tilfeller hvor en innbygger i kommunen har rettet en henvendelse til kommunen, og ikke hvor kommunen initierer den første kontakten med innbyggeren.

Hjemmesidens utforming vil ikke være gjenstand for vurdering, men hvilken informasjon som er tilgjengelig og hvordan man kan kommunisere, er aktuelt å undersøke.

3.3 Aktuelle kilder til kriterier

- Forvaltningsloven
- Kommuneplanens samfunnsdel
- Etske retningslinjer i Inderøy kommune
- Fra skranke til fremtidens service – en kartlegging av kommunale og offentlige servicekontorer, rapport 2003:12 - Statskonsult, Oslo

Revisor vil holde muligheten åpen for å etablere kriterier ut ifra andre målsettinger og rutiner som vi ikke har kjennskap til på dette tidspunktet.

3.4 Metoder for innsamling av data

Forvaltningsrevisjonen vil bygge på data hentet fra relevante dokumenter som er gjeldende for kommunikasjon med innbyggere, inkludert kommunens planer, strategier og retningslinjer som gir føringer på området. Vi ønsker å foreta en gjennomgang av faktisk kommunikasjon med innbyggere og virksomheter, og følge noen tilfeldig utvalgte henvendelser fra start til slutt. Vi vil også undersøke oppfølgingen av saker som er meldt inn via nettløsningen Nabolaget. Dokumentgjennomgangen er nyttig for å finne opplysninger som er nødvendige og relevante innen innbyggerkommunikasjon, og kartlegge om arbeidet på området er tilstrekkelig formalisert og utføres i tråd med lovverk og retningslinjer.

Det vil gjennomføres intervju med ansatte i kommunen som har relevante arbeidsoppgaver på området. Formålet med bruk av intervju vil være å frembringe innsikt og dybdekunnskap om de reviderte temaene. Personer som sitter med ansvar og daglige oppgaver knyttet til temaet, anses som gode kilder til informasjon.

Dersom kommunen nylig har gjennomført en egen brukerundersøkelse som synliggjør kommunikasjon mellom kommune og innbygger, vil denne benyttes. Dersom det ikke er gjennomført en slik undersøkelse for plan, landbruk og kommunalteknikk, vil revisor gjennomføre en enkel spørreundersøkelse til innbyggere og virksomheter som har vært i kontakt med kommunen. Hvem som er aktuelle å kontakte, vil finnes gjennom journalførte saker.

Revisor vil underveis i prosjektet vurdere metodebruken for å sikre at det samles inn tilstrekkelig informasjon til å besvare problemstillingene.

4 PROSJEKTORGANISERING

4.1 Prosjektteam

Oppdragsansvarlig revisor	Sunniva Tusvik Sæter
Prosjektmedarbeider	Trine Holter
Kvalitetssikrer	Johannes Olav Nestvold
Kvalitetssikrer	Anne Grete Wold

4.2 Milepælsplan

Bestillingsdato	12.04.2023
Prosjektplan til sekretær	15.08.2023
Oppstartsmøte	September 2023
Datainnsamling ferdig	Januar 2024
Rapport til uttalelse	April 2024
Rapport til sekretær	15.05.2024

Steinkjer, 15.08.2023

Sunniva Tusvik Sæter

Oppdragsansvarlig revisor



Hovedkontor: Brugata 2, Steinkjer

Tlf. 907 30 300 - www.revisjonmidt norge.no